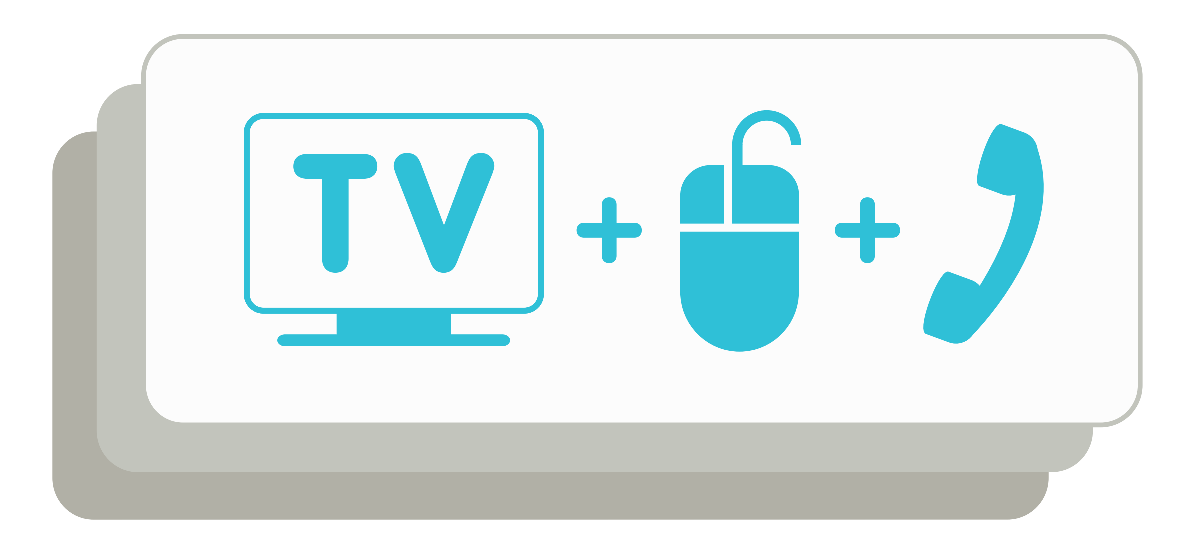


Bienvenue dans le monde digital de SNOW !

Manuel d'utilisation





Bienvenue chez SNOW !

Plus que tout, nous souhaitons vous faire profiter pleinement des nombreuses possibilités de l'internet, du téléphone fixe et/ou de la tv digitale de SNOW. Vous trouverez dans ce manuel des infos plus détaillées concernant votre modem et/ou décodeur tv, mais aussi des conseils pratiques pour profiter au mieux de nos services. Si vous recherchez d'autres informations, jetez un œil sur nos questions fréquemment posées en pages 15 et 30 ou surfez sur **snow.be**

SNOWzone (zone clients)

Sur **snowzone.be**, vous trouverez vos pages internet personnelles grâce auxquelles vous pouvez modifier les réglages de votre abonnement ou personnaliser vos services.

Pour accéder à la SNOWzone, utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez reçus au moment de votre inscription. Vous les retrouverez également dans la lettre de bienvenue que vous avez reçue après votre demande d'abonnement.

Venez sur snowzone.be pour :

- choisir vos extras ✔ **à la carte** pour la tv, l'internet et le téléphone fixe
- modifier vos coordonnées
- consulter vos factures



table des matières

TV DIGITALE

SNOWbox (décodeur tv HD) p.4
télécommande p.5
débuter avec la tv digitale p.6
écran de démarrage p.6
guide tv, mini-guide tv, liste des chaînes p.7
écran de détail p.8
mettre sur pause & revenir en arrière p.9
symboles p.9
à la demande p.10
à la carte p.11
my media (vidéos, musique, photos) p.13
réglages, codes pin p.14
chercher p.15
questions fréquemment posées p.15
spécificités techniques de la SNOWbox p.16

TV EN LIGNE

tv en ligne via pc p.17
tv en ligne via iPad p.18

INTERNET

modem p.19
réaliser la connexion internet p.20
connecter un pc au modem avec un câble p.20
connecter un pc au modem via une connexion sans fil p.21
sécuriser une connexion sans fil p.22
- Windows XP p.23
- Windows 7 / Vista p.24
- Windows 8 p.25
- Mac OS p.26

mail & cloud (one.com) p.27

TÉLÉPHONE FIXE

services confort p.28
- répondeur personnalisé p.28
- reconnaissance de numéro p.29
- cacher le numéro p.29
- mise en attente p.29
- transfert d'appel p.29
- déviation vers un autre numéro p.29
- blocage d'appels p.30

questions fréquemment posées p.30

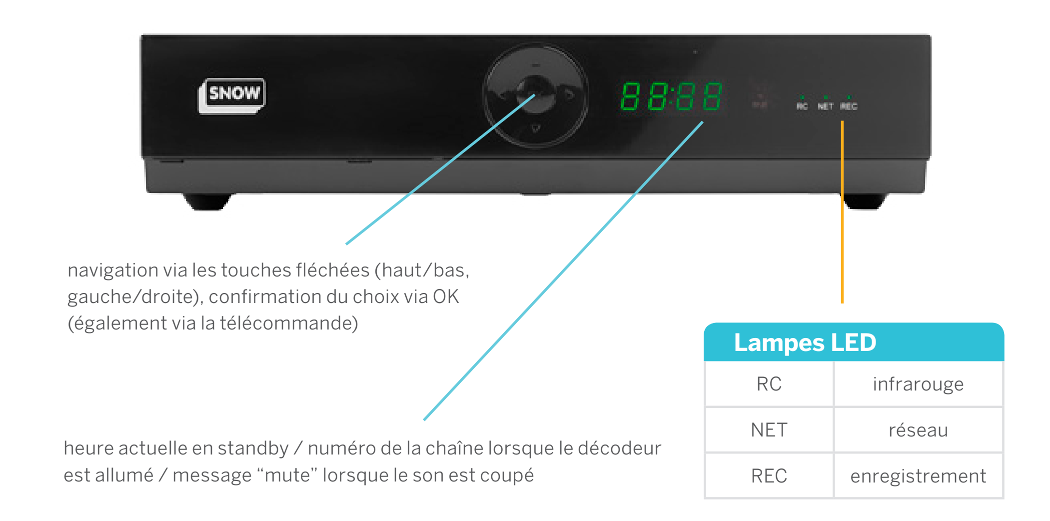
SNOWbox (décodeur tv HD)

decoder I Hybroad M505H
Décodeur adapté à la tv digitale via le réseau VDSL2.





face avant de la SNOWbox



Lampes LED	
RC	infrarouge
NET	réseau
REC	enregistrement



télécommande

face avant

fermer tous les écrans et revenir au programme que vous êtes en train de regarder

enregistrer un programme

contenu précédent dans My Media

retour en arrière lorsque vous regardez un programme ou revenir à la journée précedente dans le guide tv

On Demand : accès au catalogue À la demande

réglage volume (plus fort/moins fort)

OK: confirmation du choix

son on/off

BACK : revenir une étape en arrière dans la navigation

My Media : accès au centre média

touches de couleur

recherche

le voyant s'allume lorsque l'on appuie sur une touche

décodeur on/off (en stand-by)

interrompre programme/depuis la pause, revenir au programme en direct

contenu suivant dans My Media (musique, photos)

lecture en accéléré lorsque vous regardez un programme ou passer à la journée suivante dans le guide tv

mettre le programme sur pause et en reprendre la lecture

TV Guide : accès au guide tv

HOME : accès à l'écran de démarrage

zapper vers le programme suivant/précédent

naviguer dans l'écran: haut/bas, gauche/droite

À la Carte : accès au catalogue À la Carte

INFO : accès à l'écran de détail du programme que vous êtes en train de regarder

EXIT: fermer tous les écrans et revenir à l'écran de démarrage. Depuis l'écran de démarrage, revenir au programme que vous êtes en train de regarder

zapper vers une chaîne, introduire un code PIN

télétexte

TV | ⏻
⏮ | ● | ■ | ⏭
⏪ | ⏯ | ⏩
On Demand | HOME | TV Guide
OK
V | P
🔇 | BACK | A La Carte
My Media | EXIT | INFO
1 2 3
4 5 6
7 8 9
🔍 | 0 | TXT
SNOW

face arrière (disponible prochainement)

Clavier à lettres, chiffres et symboles, uniquement utilisé pour la fonction de recherche ou l'encodage de texte.

Ce clavier ne fonctionne que lorsque vous appuyez sur le **bouton** 🔓 , destiné à **déverrouiller** le clavier.

Ce bouton s'allume lorsque l'on appuie sur une touche. Appuyez à nouveau sur le bouton de déverrouillage pour verrouiller les touches de la face arrière et réactiver les boutons de la face avant.

Veuillez noter que tout appui de bouton sur la face avant verrouillera également le clavier de la face arrière.



Lorsque le clavier est actif et qu'il y a un champ de texte à l'écran, il vous suffit, pour encoder un texte dans ce champ, d'appuyer sur une touche. Lorsqu'il n'y a pas de champ de texte et que vous appuyez sur une touche, vous lancez automatiquement la fonction de recherche.

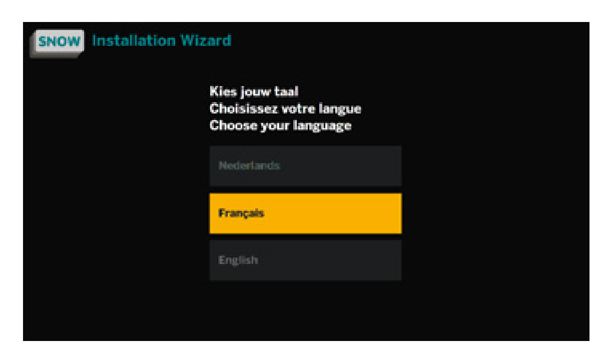


débuter avec la tv digitale

installer et activer la SNOWbox

Pour la première installation de nos services, nous vous envoyons un installateur qualifié. Il se charge de l'installation et de l'activation des services internet, téléphone fixe et/ou tv digitale commandés. Grâce à cette intervention, vous pouvez profiter dès le départ de nos services sans vous faire le moindre souci.

Lorsque le décodeur tv est activé pour la première fois, l'écran suivant apparaît et vous permet de sélectionner la langue :



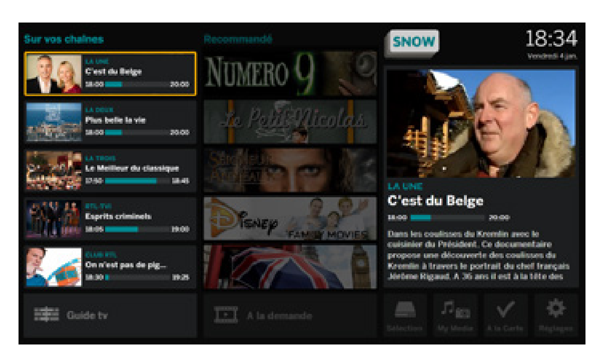
Après cet écran, vous vous retrouvez au bout de quelques minutes sur l'**écran de démarrage** et vous pouvez commencer à naviguer vers toutes les applications disponibles.

allumer et éteindre la SNOWbox

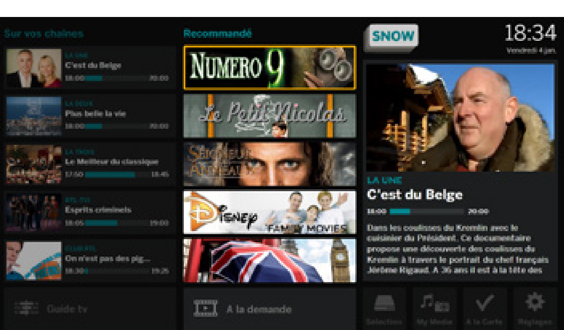
Une fois votre décodeur tv activé, vous pouvez très facilement l'allumer et l'éteindre (standby) en appuyant sur (touche en haut à droite).
Après la mise en marche de votre décodeur, vous arrivez immédiatement sur l'écran de démarrage.
Après la mise hors tension de votre décodeur tv, celui-ci passe en mode standby. C'est une sorte de mode "veille", avec une consommation électrique réduite, qui déconnecte toutes les applications actives, mais qui permet au décodeur tv de rester "éveillé" pour les enregistrements en cours, le lancement des enregistrements planifiés et la réception d'upgrades du logiciel.

écran de démarrage

Lorsque vous allumez votre SNOWbox, vous arrivez automatiquement sur l'écran de démarrage. À partir de cet écran, vous pouvez naviguer vers toutes les applications disponibles, via les touches fléchées haut/bas et gauche/droite de votre télécommande. L'application sélectionnée est indiquée par un bord orange. Pour confirmer votre choix, appuyez sur la touche OK Vous pouvez revenir à tout moment sur cet écran de démarrage en appuyant sur la touche HOME de la télécommande. De même, vous pouvez le quitter à tout moment via la touche EXIT de la télécommande.

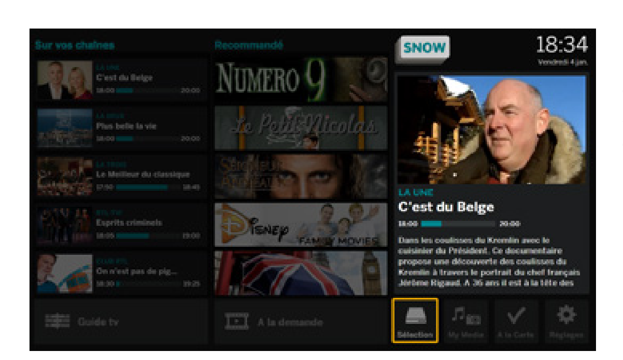


Dans la **colonne de gauche** "**Sur vos chaînes**", vous voyez vos chaînes favorites et le programme tv du moment. Allez sur la chaîne précédente ou suivante en appuyant sur les touches fléchées haut/bas. La chaîne sélectionnée est indiquée par un bord orange. Pour regarder immédiatement cette chaîne, appuyez sur "**OK**". Pour consulter le guide tv complet, allez tout à fait en bas, sélectionnez "**guide tv**" et appuyez sur "**OK**"



Dans la **colonne centrale** "**Recommandé**", vous voyez une sélection des films, séries et autres programmes les plus populaires, que vous pouvez commander quand vous le désirez. Allez sur le programme précédent ou suivant en appuyant sur les touches fléchées haut/bas. Le programme sélectionné est indiqué par un bord orange. Pour commander et regarder immédiatement ce programme, appuyez sur "**OK**". Pour consulter l'offre complète, allez tout à fait en bas, sélectionnez "À la demande" et appuyez sur "**OK**".





Dans la **colonne de droite**, vous voyez le programme que vous êtes en train de regarder. Cela vous permet de découvrir toutes les applications possibles sans rien rater du programme en cours. Via les touches fléchées gauche/droite, vous pouvez naviguer vers des fonctions supplémentaires : "**Enregist.**", "**My Media**", "**À la carte**" et "**Réglages**". Le service sélectionné est indiqué par un bord orange. Pour activer cette fonction, appuyez sur "**OK**".

guide tv

Le guide tv est un programme électronique vous présentant à l'écran tout ce qu'il y a à voir sur vos chaînes aujourd'hui et les 14 jours suivants.
Vous pouvez consulter ce guide tv depuis votre écran de démarrage ou via la touche TV Guide de votre télécommande.



En haut à droite, vous voyez apparaître dans une petite fenêtre le programme que vous êtes en train de regarder.
Cela vous permet de consulter le guide tv sans rien rater du programme en cours

Vous trouverez dans la **colonne de gauche** du guide tv la liste des chaînes et leurs numéros. Pour changer de chaîne, appuyez sur la touche fléchée haut/bas. Pour changer plus rapidement de chaîne dans le guide tv, vous pouvez également utiliser les touches à chiffre (et zapper par exemple de la chaîne 1 à la chaîne 50).

À **droite**, vous trouverez le programme de cette chaîne pour une durée de 1h30. La ligne verticale vous indique l'heure actuelle. Pour changer d'heure, utilisez les touches fléchées gauche/droite. Vous souhaitez consulter le guide tv d'une autre date ? Rendez-vous dans la colonne de gauche (avec les chaînes), positionnez-vous en haut et sélectionnez le jour de la semaine au-dessus de la liste de chaînes. Avec les touches fléchées gauche/droite, vous pouvez ensuite accéder au programme d'une journée ultérieure ou revenir à aujourd'hui. Vous pouvez aussi zapper rapidement d'une journée à l'autre en utilisant les touches ◄◄ et ►► sur la télécommande.

Les informations concernant le programme que vous avez sélectionné figurent en haut à gauche de l'écran. Vous souhaitez accéder à ce programme pour le regarder, l'enregistrer ou tout simplement avoir plus d'informations ? Appuyez sur "**OK**". Vous zappez instantanément vers ce programme, à condition toutefois que celui-ci soit diffusé à ce moment. Il s'agit d'un programme à venir ? Dans ce cas, vous arrivez à l'écran de détail de ce programme.

Vous souhaitez enregistrer immédiatement le programme sélectionné ? C'est également possible via la touche ● sur la télécommande. Dans le guide tv, le programme sera également indiqué avec ● (enregistrement en cours) ou **P** (enregistrement planifié). L'enregistrement peut être aussi très facilement annulé en appuyant sur la même touche. Dans le bas de l'écran, l'espace disque disponible est toujours clairement indiqué.

mini-guide tv & liste des chaînes

Lorsque vous regardez un programme, vous pouvez ouvrir le mini-guide (une barre d'information dans le bas de l'écran) en appuyant sur la touche "**OK**".
Vous y trouverez le programme que vous êtes en train de regarder, mais aussi un aperçu du programme suivant ou une recommandation d'un programme similaire.
Ce mini-guide apparaît également lorsque vous passez d'une chaîne à une autre. Il disparaît après quelques secondes.



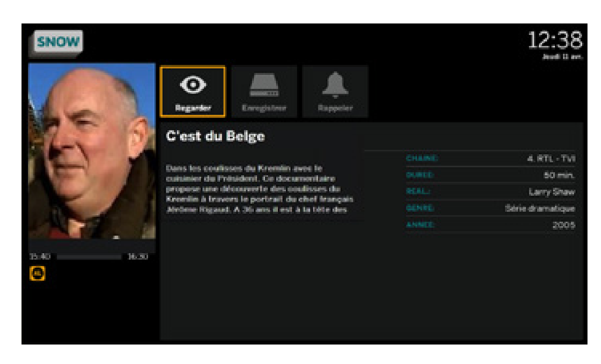


Lorsque vous regardez un programme et que vous appuyez sur les touches fléchées haut/bas, vous voyez apparaître la liste des chaînes à gauche de votre écran. Celle-ci vous présente la liste des programmes en cours de diffusion sur vos chaînes favorites. Accédez aux chaînes précédentes ou suivantes en appuyant sur les touches fléchées haut/bas. Vous souhaitez regarder une de ces chaînes ? Appuyez sur la touche "**OK**".



écran de détail

Vous pouvez consulter l'écran de détail depuis votre guide tv ou via la touche INFO sur votre télécommande.Vous trouverez sur cet écran toutes les informations concernant ce programme.



Vous pouvez maintenant effectuer les actions suivantes, en sélectionnant un des symboles dans le haut de l'écran, puis en appuyant sur la touche "OK" :

regarder : regarder le programme

- vous accédez instantanément à ce programme, pour autant bien sûr qu'il soit en cours de diffusion
- s'il s'agit d'un programme à venir : vous accédez à la chaîne sur laquelle ce programme sera diffusé

enregistrer : enregistrer un programme

- lancer l'enregistrement d'un programme en cours ou planifier l'enregistrement d'un programme à venir : de manière standard, chaque enregistrement commence 5 minutes avant l'heure de début et se termine 15 minutes après l'heure de fin. De cette manière, vous avez la certitude de ne rien rater de votre programme, même si celui-ci commence un peu plus tôt ou termine un peu plus tard que prévu. Vous pouvez modifier ce temps d'enregistrement standard avant et après un enregistrement via "**Réglages**"
- enregistrer une série : lancer l'enregistrement d'une série en cours de diffusion ou planifier l'enregistrement d'une série à venir
- annuler un enregistrement : arrêter l'enregistrement (si programme en cours de diffusion) ou annuler un enregistrement planifié dans le futur

rappeler : rappel d'un programme

- demander un rappel si vous souhaitez être informé du début d'un programme à venir
- annuler un rappel : annuler un rappel préalablement demandé

Il s'agit d'un programme enregistré ? Dans ce cas, les actions suivantes sont possibles :

regarder : regarder le programme enregistré

- regarder à partir du début : lancer la lecture du programme enregistré depuis le début
- poursuivre la lecture : reprendre la lecture d'un programme enregistré, là où vous l'aviez arrêté

effacer : effacer un enregistrement



mettre sur pause et revenir en arrière

Vous souhaitez interrompre la vision d'un programme en cours ?
Il vous suffit pour cela de mettre le programme sur pause via les touches sur votre télécommande.

Mettre un programme sur pause : ▶II Le symbole suivant apparaît à l'écran : II

Reprendre la lecture d'un programme après l'avoir mis sur pause, à vitesse normale : ▶II Le symbole suivant apparaît à l'écran : ▶

Revenir en arrière (dans la mémoire temporaire du décodeur tv): ◀◀ Le symbole suivant apparaît à l'écran : ◀◀ x2 ... ◀◀ x32

Aller en avant (dans la mémoire temporaire du décodeur tv): ▶▶ Le symbole suivant apparaît à l'écran : ▶▶ x2 ... ▶▶ x32

Une fois sur pause, reprendre le cours normal de la lecture (le moment présent) : ■ Le symbole suivant apparaît à l'écran : ▶▶|

Utilisez ces touches pour mettre sur pause, aller en avant ou revenir en arrière, également pendant le visionnage d'un programme enregistré ou d'un film commandé. Si vous le désirez, vous pouvez interrompre la lecture de ce programme ou film via ■

Plus tard, vous pourrez reprendre la lecture au moment où vous étiez arrivé en sélectionnant "Reprendre la lecture" dans l'écran de détail du programme ou du film.

symboles

Vous retrouvez de nombreux symboles dans les applications de la tv digitale. En voici la signification :

HD	Haute Définition	●	enregistrement en cours
✓	chaîne tv à la carte	II	enregistrement avec conflit potentiel planifié
AL	programme pour tous	•••	enregistrement série
-10	programme ne convenant pas aux jeunes de moins de 10 ans	🔔	rappel instauré pour ce programme
-12	programme ne convenant pas aux jeunes de moins de 12 ans	P	enregistrement planifié
-16	programme ne convenant pas aux jeunes de moins de 16 ans	R	enregistrement réussi et pas encore regardé
-18	programme ne convenant pas aux jeunes de moins de 18 ans	V	enregistrement réussi et regardé
👍	chaîne tv interactive avec bouton rouge	R barré	enregistrement raté ou incomplet
TXT	télétexte disponible	🔒	chaîne ou programme bloqué (contrôle parental)
	plusieurs langues disponibles		



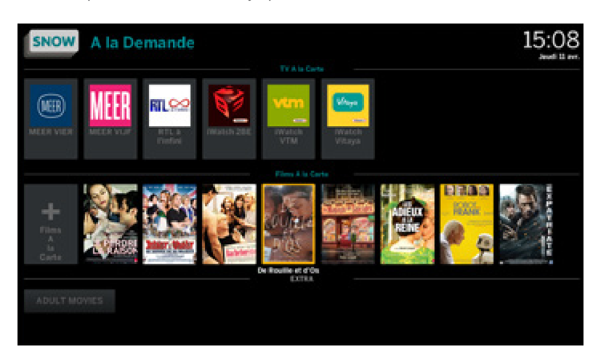
à la demande

Notre catalogue **À la demande** vous propose une offre très complète de films de tous genres.
Vous pouvez facilement commander le film de votre choix au moment qui vous convient le mieux.
Vous pouvez également voir les programmes que vous avez manqués via RTL à l'infini par exemple.

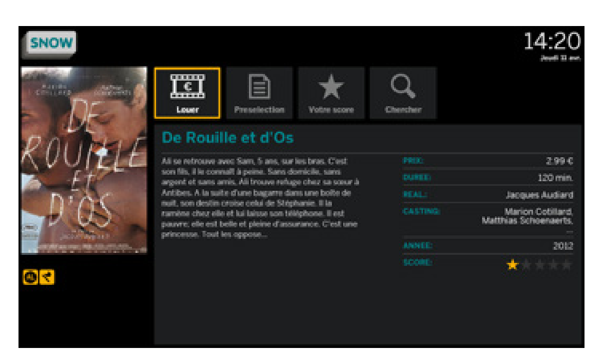
Vous pouvez consulter le catalogue **À la demande** via l'**écran de démarrage** ou via la touche On Demand

Vous pouvez parcourir le catalogue à votre aise via les touches fléchées haut/bas et gauche/droite de votre télécommande.
Le film sélectionné est indiqué par un bord orange.

Pour vous simplifier la vie, les films sont triés par genre. Très pratique : votre liste personnelle de souhaits/favoris (Wishlist), dans laquelle vous avez déjà placé tous les films de votre choix afin de ne plus devoir chercher un film.



Vous êtes intéressé par un film en particulier ? Accédez à votre film via les touches fléchées de votre télécommande et appuyez sur la touche "**OK**".
L'écran de détail du film sélectionné s'ouvrira. Vous trouverez sur cet écran toutes les informations concernant ce film, mais aussi son prix de location.



Vous pouvez maintenant effectuer les opérations suivantes, en sélectionnant un des symboles au-dessus de l'écran et en appuyant sur la touche "OK" :

trailer : regarder gratuitement la bande-annonce, un avant-goût du film (disponible pour certains films)

louer/regarder: louer/regarder le film

- si vous ne l'avez pas encore commandé, vous pouvez le commander immédiatement et le regarder dans les prochaines 24/48 h
- si vous l'avez déjà commandé, vous pouvez le regarder depuis le début ou en reprendre la vision au moment où vous étiez arrivé lors d'une précédente lecture, et cela dans les 24/48 heures qui suivent la commande

wishlist : placer/retirer des films de votre liste de souhaits/favoris.

- vous ne souhaitez pas regarder immédiatement le film choisi et préférez le conserver pour plus tard ? Dans ce cas, vous pouvez le placer dans votre Wishlist ; de cette manière, vous le retrouverez facilement dans la Wishlist du catalogue À la demande
- retirer des films de la Wishlist : retirer de votre liste de souhaits/favoris les films que vous y aviez placés. Lorsque vous avez regardé un film, celui-ci disparaît automatiquement de votre Wishlist

votre score : attribuer une notation à un film

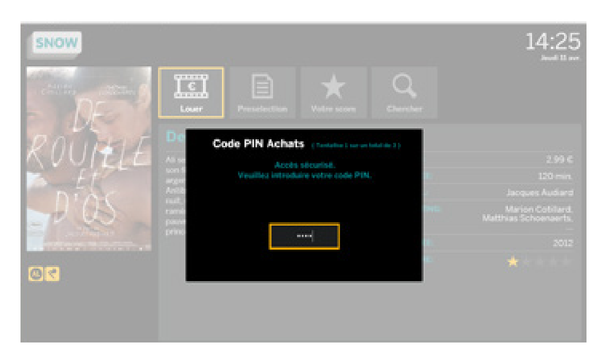


chercher : recherche des films similaires sur base de différents critères (acteur, réalisateur, genre ou autres caractéristiques de ce film).



Vous avez commandé un film ? Vous pouvez préalablement choisir la langue et/ou les sous-titres de ce film.

Un message vous demandant d'introduire votre code PIN et de confirmer en appuyant sur "**OK**" apparaît à l'écran. De cette manière, nous sommes certains que la commande a bien été faite par vous ou une autre personne habilitée à la faire.

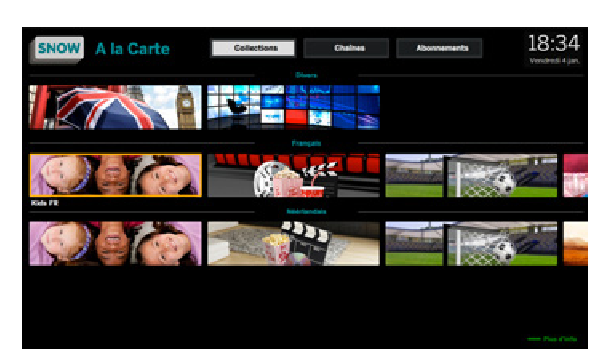


à la carte

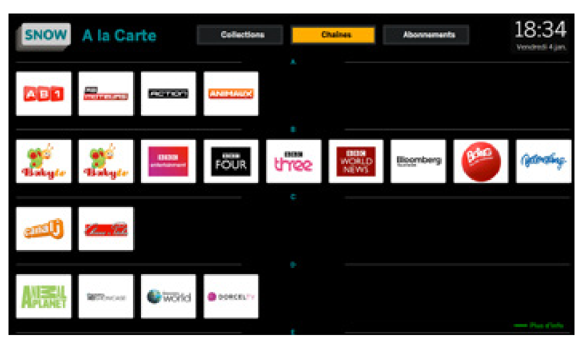
Afin d'anticiper encore mieux les préférences de chacun, nous vous proposons un vaste choix de chaînes supplémentaires à la carte : des chaînes que vous pouvez sélectionner et commander quand vous le désirez.

Vous pouvez consulter notre catalogue **À La Carte** depuis l'Écran de démarrage ou via la touche [A La Carte] sur la télécommande.

Pour vous aider à faire votre choix parmi vos chaînes favorites, nous avons réparti les chaînes en collections (ou packs de chaînes) en fonction de thèmes bien déterminés : Kids, Movies & Series, Sport, News, Travel & Culture, Teens & Music, Adult, TF1 Special, English Channels, collection néerlandophone de base.



Via la sélection "Collections" en haut de votre écran, vous avez un aperçu de toutes les collections et des chaînes dans chaque collection. Vous pouvez parcourir ces collections et découvrir les chaînes de chaque collection via les touches fléchées haut/bas et gauche/droite de votre télécommande.
La collection/chaîne sélectionnée est indiquée par un bord orange.

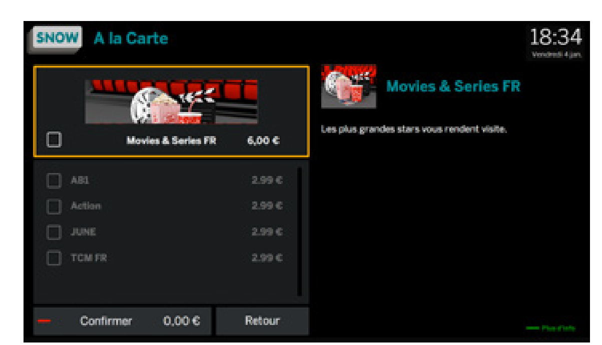


Via la sélection "Chaînes" en haut de votre écran, vous avez un aperçu alphabétique de toutes les chaînes individuelles de notre catalogue À la Carte.
Vous pouvez parcourir ces chaînes via les touches fléchées haut/bas et gauche/droite de votre télécommande. La chaîne sélectionnée est indiquée par un bord orange.

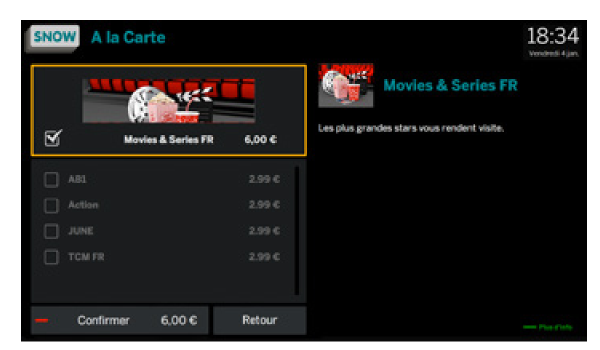
TV DIGITALE



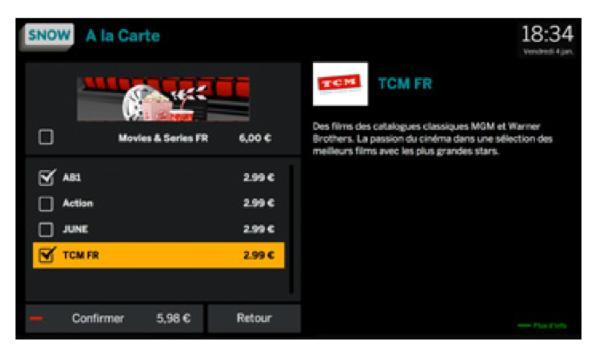
Vous avez trouvé une collection ou une chaîne qui vous tente ? Appuyez sur la touche "**OK**" pour en savoir plus.
L'écran ci-dessous apparaîtra.



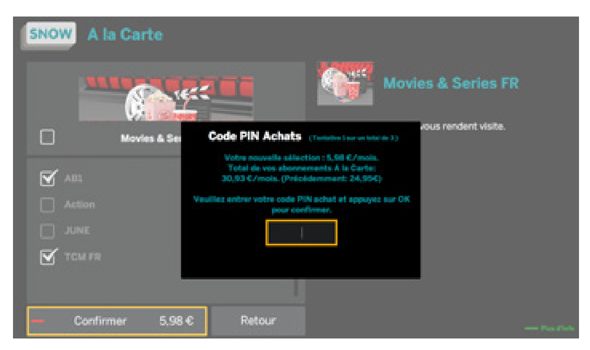
Vous trouverez sur cet écran des informations complémentaires ainsi que le prix de l'abonnement mensuel pour cette collection et les chaînes qu'elle propose. En fonction de vos envies, vous pouvez commander soit une collection complète, soit une chaîne individuelle.



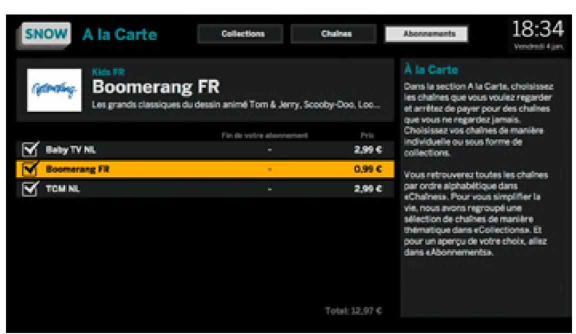
Exemple : sélection de la collection "**Movies & Series FR**", indiquée par un bord orange. Vous trouvez à la droite de l'écran des informations complémentaires à propos de cette collection, et le prix de l'abonnement mensuel se retrouve à côté du titre de la collection sélectionnée.
Vous voulez commander cette collection ? Appuyez sur la touche "**OK**". La collection choisie est cochée et le prix de l'abonnement mensuel apparaît dans la barre "**Confirmer**". Pour confirmer votre commande, allez en bas avec les touches fléchées, sélectionnez la barre "**Confirmer**" et appuyez sur la touche "**OK**".



Vous ne voulez pas de la collection complète, mais vous souhaitez commander quelques chaînes individuelles ? C'est également possible pour la plupart des collections. Avec les touches fléchées, rendez-vous sur les chaînes de votre choix (par ex. AB1 & TCM FR) et sélectionnez-les en appuyant sur la touche "**OK**". Les chaînes choisies sont cochées et le prix de l'abonnement mensuel pour toutes les chaînes choisies apparaît dans la barre "**Confirmer**". Pour confirmer votre commande, allez en bas avec les touches fléchées, sélectionnez la barre "**Confirmer**" et appuyez sur la touche "**OK**".



Vous avez terminé la commande d'une collection/chaîne via la barre "**Confirmer**" ?
Un message apparaît avec le prix de location de la nouvelle commande ainsi que le total pour toutes les chaînes À la Carte commandées. Ce message vous demande aussi d'introduire votre code PIN. De cette manière, nous sommes certains que la commande a bien été faite par vous ou une autre personne habilitée à la faire.



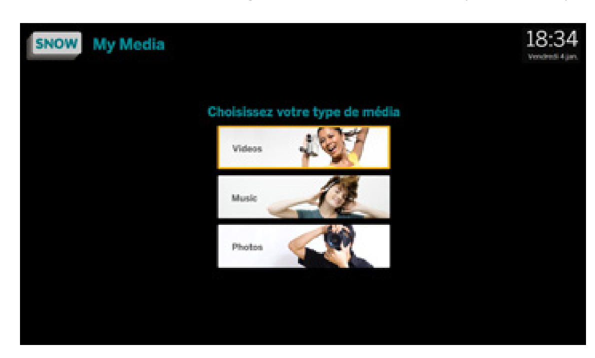
Enfin, vous pouvez consulter à tout moment un aperçu très pratique de toutes les chaînes ou collections À la Carte que vous avez commandées via la sélection "**Abonnements**", dans le haut de l'écran du catalogue À la Carte.

Sur cet écran figurent toutes vos commandes de chaînes ou collections À la Carte, avec le prix de chaque abonnement mensuel ainsi que la date de fin de votre abonnement si d'application. Vous souhaitez mettre un terme à l'un de ces abonnements ? C'est également possible via cet écran. Séléctionnez l'abonnement concerné, appuyez sur la touche "**OK**" et décochez les chaînes ou les collections comme indiqué dans l'écran ci-contre.

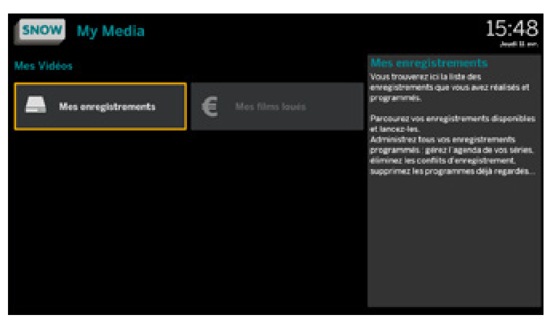


my media

Vous retrouverez dans “My Media” tout le contenu personnel que vous avez téléchargé : vidéos, musique et photos.

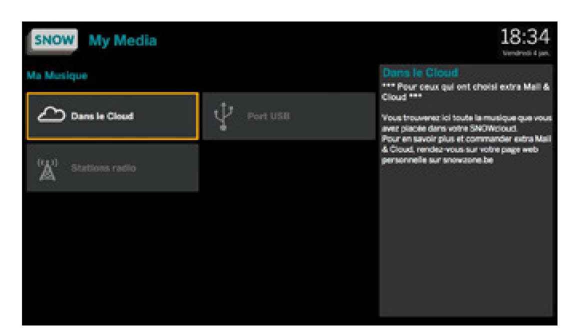


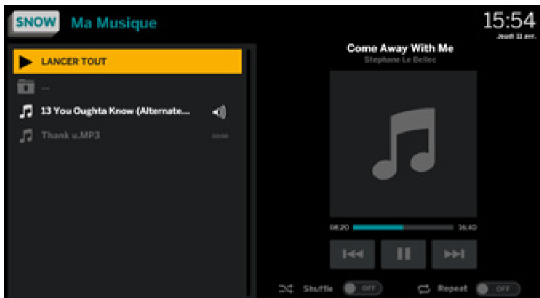
Dans la section vidéo, vous retrouvez tous vos programmes enregistrés sous “**Mes enregistrements**” et vos films & programmes commandés sous “**Mes films loués**”. “**Mes enregistrements**” présente un aperçu pratique de tous les programmes enregistrés avec l’heure, la durée et l’espace disque encore disponible.



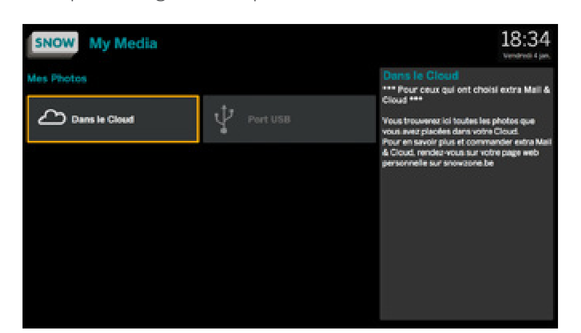


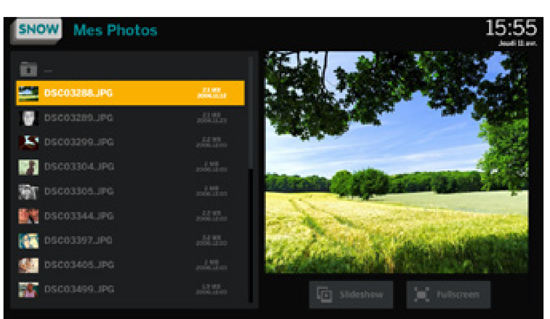
Dans la section musique, vous retrouvez votre musique favorite, stockée sur votre Clouddrive ou un stick USB, ainsi que vos stations radio.
Votre Clouddrive est un endroit sécurisé sur internet, où vous pouvez télécharger tous vos titres et photos favoris, depuis la zone clients (SNOWzone) ou depuis votre smartphone.





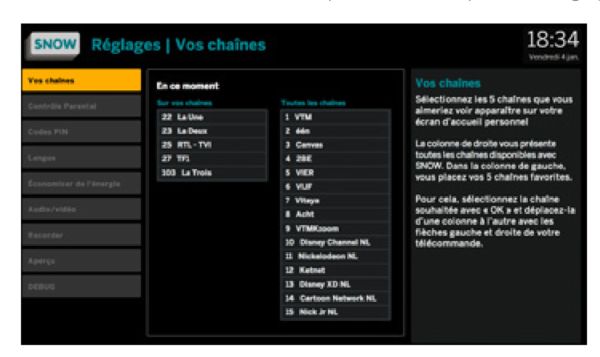
Dans la section photo, vous retrouvez les photos que vous avez stockées sur votre Clouddrive ou un stick USB.
Vous pouvez regarder ces photos sur votre téléviseur.





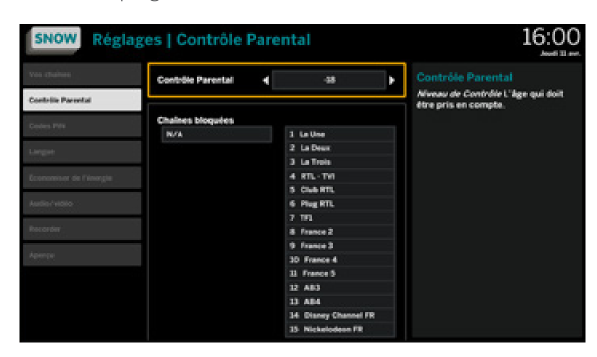
réglages

Vous souhaitez consulter ou modifier les réglages de votre SNOWbox? Allez sur la page «Réglages», qui présente un aperçu des tous les réglages. Avec les touchées fléchées haut/bas et gauche/droite de la télécommande, vous pouvez facilement parcourir les différents réglages possibles. Dans la colonne de droite de l'écran, vous trouvez chaque fois la description des réglages sélectionnés.



Les réglages suivants peuvent être consultés et/ou modifiés:

- vos chaînes – écran de démarrage : vous pouvez déterminer lesquelles de vos chaînes favorites apparaissent dans la colonne de gauche de l'écran de démarrage (**voir p.6**)
- contrôle parental : pour sécuriser/contrôler l'accès aux programmes Adult, chaînes/collections Adult ou à certaines chaînes sélectionnées par vos soins, vous pouvez ne les rendre accessibles que via l'utilisation d'un code PIN; vous pouvez décider ici à partir de quel âge chacun peut accéder à tel ou tel programme, chaîne ou collection



- code pin : code secret (standard 1234) qui vous permet d'utiliser d'une manière sûre toutes les possibilités de la tv digitale; vous pouvez modifier votre code pin ici
- langue : langue du menu et des sous-titres
- économiser de l'énergie : laps de temps au bout duquel votre décodeur passe en mode standby pour ne pas consommer inutilement de l'énergie
- audio/vidéo: format d'écran, sortie hdmi, sortie scart, ratio de l'écran, sortie audio, SPDIF synch
- enregistrement : laps de temps avant et après un enregistrement
- aperçu : spécificités techniques de votre décodeur tv

code PIN

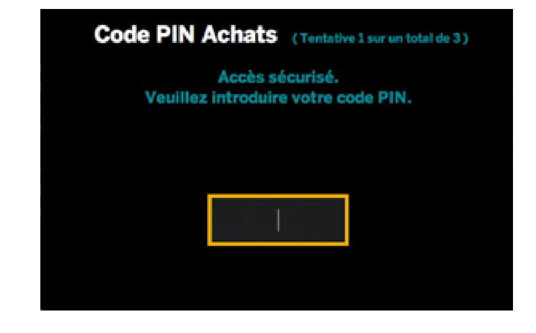
Pour utiliser en toute sécurité les nombreuses possibilités de la tv digitale, vous disposez d'un code PIN, à utiliser pour le contrôle du budget et le contrôle parental:

- contrôle du budget : code pin "Achat" pour la commande de films du catalogue à la demande ou d'une chaîne/collection du catalogue à la carte. Ce code pin vous permet également de limiter les paiements qui peuvent être effectués via la tv digitale

- contrôle parental : code pin "Adult" pour accéder aux programmes Adult à la tv ou dans le catalogue à la demande ou à une chaîne/collection adult dans le catalogue à la carte. ce code pin vous permet de bloquer vous-même l'accès à certains programmes/chaînes qui ne conviennent pas, selon vous, à vos enfants

Au moment de l'installation, il n'y a qu'un seul code PIN. Ce code PIN est constitué de 4 chiffres (de manière standard : 1234) et peut être changé en un code plus personnel via la page «Réglages». Vous pouvez également opter pour 2 codes PIN différents, 1 pour le contrôle du budget et 1 pour le contrôle parental.

L'écran suivant apparaît chaque fois que l'on vous demande d'introduire votre code PIN :





chercher

Pour vous aider à retrouver rapidement certains programmes ou films, nous vous proposons deux fonctions de recherche :

- recherche avec face arrière de la télécommande (disponible prochainement) – voir p.5
- « chercher », que vous trouvez dans l'écran de détail d'un film ou programme : vous pouvez ainsi rechercher des programmes similaires sur base de différents critères (acteur, réalisateur, genre ou autres caractéristiques de ce film ou programme – voir p.11)

questions fréquemment posées

code PIN oublié ?

Votre code PIN standard est le 1234. Il peut être utilisé pour le contrôle du budget ou le contrôle parental – voir p.14.
Ce code PIN peut être remplacé par un code personnel via la page « Réglages ». Par ailleurs, vous pouvez également opter pour 2 codes PIN différents, 1 pour le contrôle du budget et 1 pour le contrôle parental.

Vous avez oublié votre code PIN personnel ?
Allez dans la zone clients (SNOWzone) et appuyez sur le bouton « Réinitialiser mon code PIN ». De cette manière, votre code PIN personnel récupérera les valeurs du code standard, à savoir 1234.

que faire si un problème survient ?

Vous pouvez d'abord contrôler par vous-même et voir où le problème se situe précisément. Les actions suivantes peuvent résoudre de nombreux problèmes :

- redémarrez votre modem, après 15 minutes redémarrez votre pc et/ou décodeur tv
- contrôlez votre câblage : vérifiez tous les câbles d'alimentation et contrôlez si tous les appareils sont bien sous tension ; vérifiez si les câbles de communication entre les différents appareils sont correctement installés
- contrôlez les mots de passe utilisés (si d'application)
- si vous recevez un message d'erreur, veuillez le noter avec précision ; cela peut être pratique pour cerner le problème
- consultez les informations supplémentaires en rapport avec des situations courantes dans les FAQ de notre site internet snow.be

le problème persiste ?

Contrôlez le statut des voyants LED sur le décodeur. Plusieurs voyants LED sont présents à l'avant du décodeur.
Chacun exprime un statut spécifique.

lampes-LED	statut	description	solution
RC infrarouge	vert clignotant lorsque l'on appuie sur une touche	fonctionne normalement	
	éteint	ne fonctionne pas	• tenez-vous devant le décodeur lorsque vous appuyez sur une touche • si le voyant n'est pas allumé lorsque vous appuyez sur une touche, contrôlez les piles de votre télécommande
NET réseau	vert en permanence	fonctionne normalement	
	éteint/rouge	ne fonctionne pas	• contrôlez le câblage • contrôlez le statut des voyants LED sur le modem • redémarrez ensuite le décodeur
REC enregistrement	vert en permanence	programme en cours d'enregistrement	
	éteint	pas d'enregistrement en cours	

les problèmes ne sont pas encore résolus ?

- consultez les informations supplémentaires en rapport avec des situations courantes dans les FAQ de notre site internet **www.snow.be**
- ou appelez le service clientèle au 02/791.72.72. Nous sommes joignables du lundi au samedi, de 10h00 à 21h00

Pour un service rapide, nous vous prions d'avoir les données suivantes sous la main : votre numéro de téléphone ou de client, une description détaillée du problème avec les messages d'erreur éventuels, le statut des voyants LED, le type d'installation à votre domicile.



spécificités techniques de la SNOWbox (décodeur tv HD)

Spécificités techniques	
Connectivité	1 port HDMI 1 port audio SPDIF et 2 ports audio RCA 2 ports USB 2.0 1 port Ethernet 10/100 Mbps (RJ45) 3 ports vidéo composante 1 port vidéo composite
Système	Disque dur : 250 GB RAM 512 MB DDR3
Vidéo	SD, HD, 3D MPEG-2 Main profile @ Low level, Main level and High level MPEG-4 Part 2 Simple profile and Advanced Simple Profile Résolution : 576p / 720p / 1080i / 1080p
Audio	Mpeg layer 1,2 & 3 AAC5.1, AAC+ L2, AAC+ L4 WMA Dolby Digital
Général	Température de fonctionnement : 0°C jusqu'à 40°C Température de stockage : -20°C jusqu'à 70°C
Dimensions	290 mm de long, 218 mm de large, 60 mm de haut

TV EN LIGNE



Avec tv en ligne, vous pouvez regarder la tv partout chez vous depuis votre tablette ou pc.

Vous pouvez visionner un film du catalogue À la demande, consulter le guide tv ou encore enregistrer un programme.
Avec l'extra multi-écrans, vous pouvez aussi regarder les chaînes les plus populaires en direct.



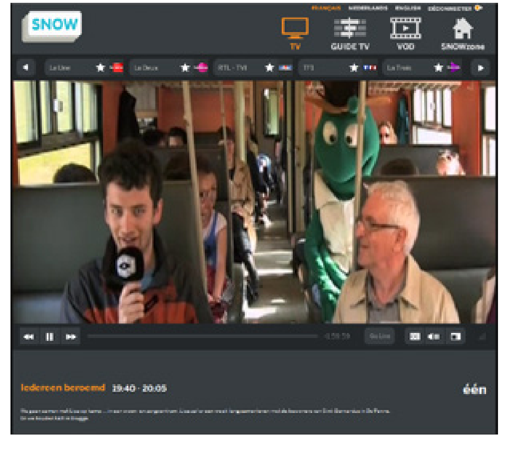


tv en ligne via pc

accès via votre SNOWzone :

- connectez-vous avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe
- cliquez sur le symbole suivant :



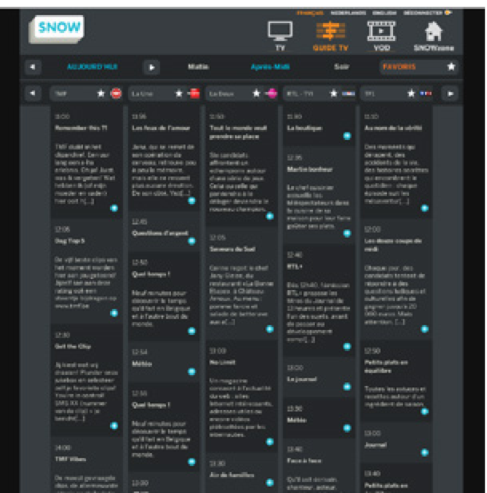


regarder la tv en direct

Cliquez sur le symbole suivant en bas de la page :



Vous pouvez maintenant regarder une chaîne tv depuis votre pc
si vous avez souscrit un abonnement à un extra « multi-écrans ».



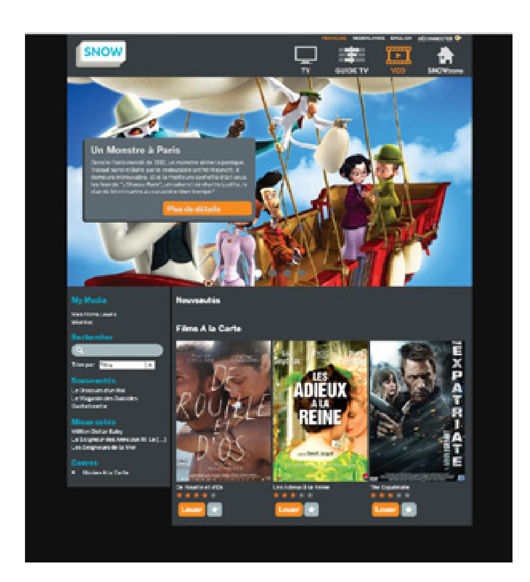
consulter le guide tv

Cliquez sur le symbole :



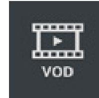
vous pouvez maintenant consulter le guide tv et planifier à distance l'enregistrement
de vos programmes favoris.





regarder des films

Cliquez sur le symbole :



vous pouvez maintenant consulter le catalogue À la demande et regarder un film.

Par ailleurs, vous pouvez commencer de regarder un film sur votre téléviseur via la SNOWbox dans votre salon, faire une pause, puis en reprendre la vision via votre pc : via “Mes Films Commandés”, sélectionnez le film en question, puis choisissez de continuer de regarder depuis l’endroit où vous étiez arrivé ou de revoir le film depuis le début.
À l’inverse, vous pouvez aussi commencer de visionner un film sur votre pc, puis en regarder la suite sur votre téléviseur via votre SNOWbox.

tv en ligne via iPad

accès via l’App SNOW à télécharger via l’Apple Store : critère de recherche “snowbelgium”

Connectez-vous avec votre nom d’utilisateur et le mot de passe de votre SNOWzone.



écran de démarrage

L’écran de démarrage suivant apparait.
Vous pouvez revenir à cet écran à tout moment en cliquant sur le symbole suivant en bas de la page:





regarder la tv en direct

Cliquez sur le symbole suivant en bas de la page: 

Vous pouvez alors regarder une chaîne tv depuis votre tablette si vous avez souscrit un abonnement à un extra “multi-écrans”.

consulter le guide tv

Cliquez sur le symbole suivant en bas de la page: 

Vous pouvez aussi consulter le guide tv et planifier à distance l’enregistrement de vos programmes favoris.



regarder des films

Via le symbole

vous pouvez consulter le catalogue À la demande et regarder un film.

Par ailleurs, vous pouvez commencer de regarder un film sur votre téléviseur via la SNOWbox dans votre salon, faire une pause, puis en reprendre la vision via votre iPad : via “Mes Films Commandés”, sélectionnez le film en question, puis choisissez de continuer de regarder depuis l’endroit où vous étiez arrivé ou de revoir le film depuis le début. À l’inverse, vous pouvez aussi commencer de visionner un film sur votre iPad, puis en regarder la suite sur votre téléviseur via votre SNOWbox.



modem

modem I Sagem F@st 3464*
Modem convenant pour les conversations, le transfert de données et les services vidéo via le réseau VDSL2.



* Le modèle présenté peut être différent du modèle installé.

Spécificités techniques	
Connectivité	4 ports Ethernet 10/100BT 2 ports FXS
Connexion sans fil (Wifi)	Accès Wifi 802.11g Cryptage WPA/WEP
Sécurité	Firewall avec filtrage adresse, port et protocole Filtres MAC Address
TV	Valable pour la tv digitale de SNOW
Téléphone	VOIP via SIP
Dimensions	263 mm de long, 184 mm de large, 42 mm de haut



Signification des lampes LED	
Power	connexion de l'alimentation
XDSL	synchronisation modem – réseau VDSL2
@	connexion internet
DATA	transfert de données
Phone	connexion téléphone
Wifi	connexion internet sans fil
ETH1 - ETH4	connexion modem – pc via câble



réaliser la connexion internet

Pour la première installation de nos services, nous vous envoyons un installateur qualifié. Il se charge de l'installation et de la connexion des services internet, téléphone fixe et/ou tv digitale commandés. Grâce à cette intervention, vous pouvez profiter dès le départ de nos services sans vous faire le moindre souci.

Si vous souhaitez plus tard réaliser une autre connexion internet par vous-même, vous pouvez le faire très simplement en suivant les instructions ci-dessous.

connecter un pc au modem avec un câble

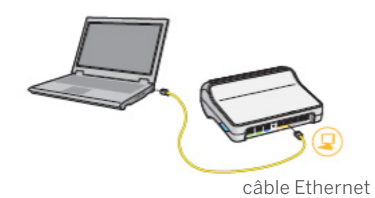
1. contrôler la connexion

Contrôler d'abord que le voyant LED @ de votre modem soit bien allumé. Cela signifie que vos paramètres de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) sont configurés automatiquement dans votre modem. Vous ne devez donc plus les introduire par après pour aller sur internet.



Si le voyant n'est pas allumé, retirez le câble d'alimentation du modem puis réinsérez-le. Attendez environ 20 minutes. Si cela ne fonctionne toujours pas, contactez notre service clientèle.

2. connecter un pc au modem



câble Ethernet

3. lancer un pc

Les voyants suivants de votre modem doivent maintenant être allumés : DSL, @ et Wifi.



4. tester la connexion internet

Ouvrez votre navigateur et introduisez l'adresse d'un site internet. Si le site apparaît, cela signifie que la connexion est en ordre.





connecter un pc au modem via une connexion sans fil (configurer Wifi)

1. votre pc doit être équipé d'un récepteur sans fil

Pour l'instant, ne retirez pas le câble Ethernet qui relie votre pc à votre modem.

2. configuration et sécurisation de la connexion sans fil (Wifi)



1. Introduisez l'adresse 192.168.1.1
2. Sélectionnez « Advanced Settings »
3. Cliquez sur « Wireless »
4. Dans le champ SSID, donnez un nom à votre réseau sans fil
5. Sélectionnez WPA dans « Security »
6. Laissez WPA dans Passphrase
7. Introduisez votre mot-clé WPA
8. Sélectionnez « Apply »

Tuyau **: votre clé de sécurité sert à protéger votre réseau sans fil. Choisissez un code de 8 à 63 lettres et/ou chiffres, sans espaces ni caractères spéciaux (comme les points, les virgules, les accents et les astérisques).**

Votre réseau sans fil est maintenant sécurisé. Vous pouvez retirer le câble Ethernet qui relie le pc au modem et surfer sans fil.

3. réaliser une connexion sans fil sur pc

Commencez par double-cliquer sur l'icône du réseau sans fil.
Exemple :

Suivez ensuite les instructions à l'écran : sélectionnez le SSID (= nom du réseau) que vous avez précédemment choisi comme réseau sans fil. Introduisez votre code (mot de passe WPA).

Tuyau **: si vous n'utilisez pas votre Wifi, sécurisez votre compte en désactivant l'accès.**

- ouvrez votre internet explorer et introduisez l'adresse 192.168.1.1. dans la barre de navigation.
- sélectionnez quick start
- sous wireless network settings, cochez disable
- cliquez sur save pour enregistrer les modifications.
- le voyant LED pour la connexion Wifi s'éteindra :





sécuriser une connexion sans fil (Wifi)

Sécuriser votre réseau sans fil à la maison avec une clé WPA vous garantit que personne ne peut surfer sans votre mot de passe.

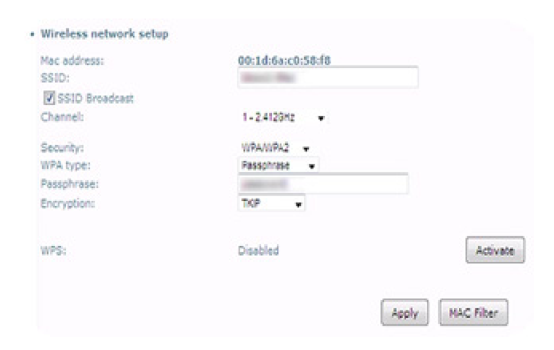
1. connecter le PC au modem

Avant de commencer, vous devez connecter votre pc au modem au moyen du câble (slot jaune PC1 ou PC2). Étant donné que la configuration du réseau sans fil va changer, il est essentiel que le pc reste connecté à internet via le câble réseau.

2. modifier le nom du réseau sans fil et introduire une clé WPA

Surfez vers le menu de configuration du modem sur http://192.168.1.1.

Dans la colonne de gauche, cliquez sur Advanced Settings > Wireless. Vous verrez apparaître la page ci-dessous :



Dans cet écran, vous devez accomplir les actions suivantes :

- SSID : vous retrouvez le nom de votre réseau sans fil dans ce champ. Vous ne l'avez pas encore fait ? Dans ce cas, nous vous conseillons de modifier le nom de votre réseau sans fil (ou SSID) afin de pouvoir l'identifier directement parmi les autres
- security: sélectionnez dans le menu WPA/WPA2

  En fonction des updates sur votre pc, vous pouvez rencontrer des problèmes si vous voulez vous connecter en sécurité WPA/WPA2. Dans ce cas, il vous suffit d'opter pour WPA ou pour WPA2

  Vous pouvez aussi sécuriser votre réseau sans fil avec une clé WEP, mais nous privilégions de manière standard WPA parce qu'il s'agit d'une meilleure sécurité
- après le choix du mode de sécurité, 3 nouveaux écrans apparaissent sous le menu dropdown :

  Type WPA : laisser le réglage standard (Passphrase)

  Passphrase: introduire la clé WPA (8 à 63 caractères sans espaces, accents ou signes spéciaux). Bien se souvenir de cette clé, parce qu'elle est utilisée par tous les appareils qui sont connectés à votre réseau sans fil.

  Encryption : laisser le réglage standard (TKIP)
- cliquez sur Apply

Votre réseau sans fil est maintenant sécurisé.

3. connecter votre pc à votre réseau sans fil sécurisé

Pour réaliser une connexion avec un réseau sans fil sécurisé, vous devez chercher les réseaux disponibles et introduire votre clé réseau (au moins une fois).

Vous trouverez ci-après les instructions pour les principaux systèmes d'exploitation : Windows XP, Windows 7 / Vista, Windows 8, Mac OS.



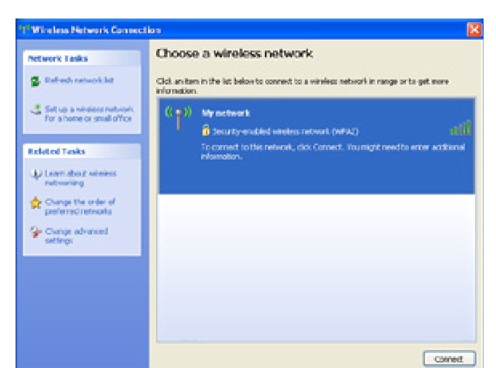
Windows XP



1. Dans le coin en bas à droite de votre écran, à côté de l'horloge, cliquez une fois sur l'icône

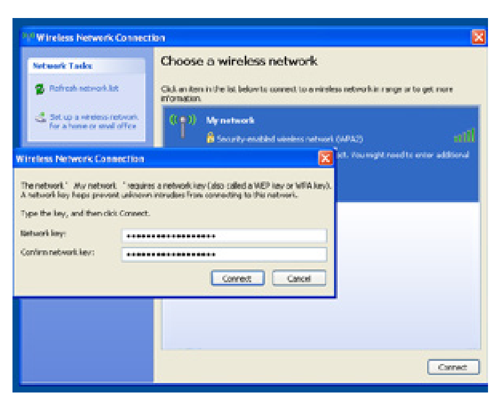


Cliquez sur "View Available Wireless Networks".



2. Vous obtenez maintenant la liste de tous les réseaux sans fil disponibles. Sélectionnez le nom de votre réseau sans fil dans la liste ("My Network" est notre exemple).

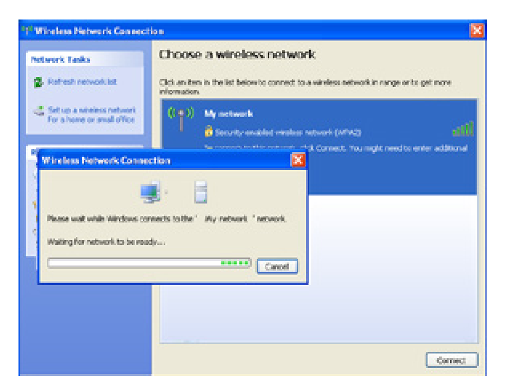
Cliquez sur le bouton "Connect".



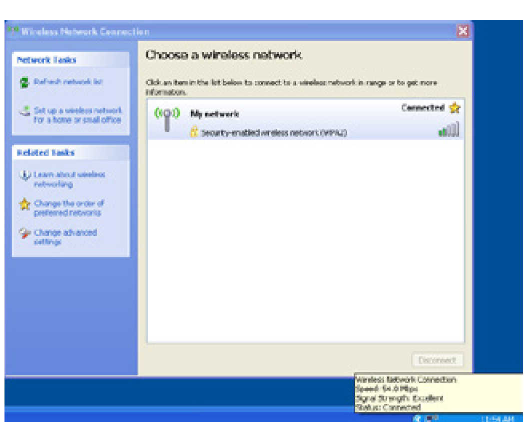
3. Si votre réseau est sécurisé, on vous demandera à nouveau d'introduire votre clé réseau (WEP ou WPA).

Tuyau : **la sécurité WPA est meilleure que la sécurité WEP. La clé de sécurité se trouve en dessous de votre modem.**

Introduisez votre clé de sécurité et cliquez sur le bouton "Connect".



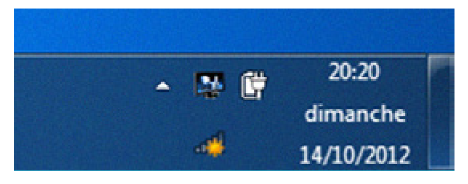
4. Le pc essaie maintenant de créer une connexion.



5. La connexion est active lorsque l'écran suivant apparaît :

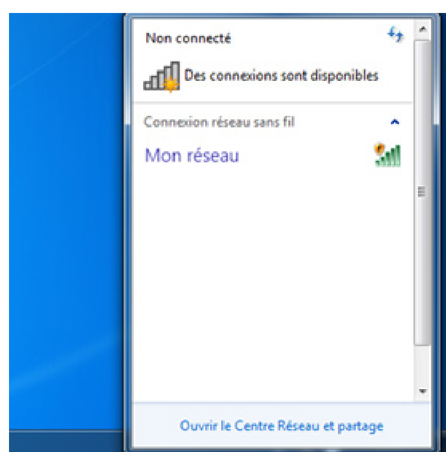


Windows 7 / Vista

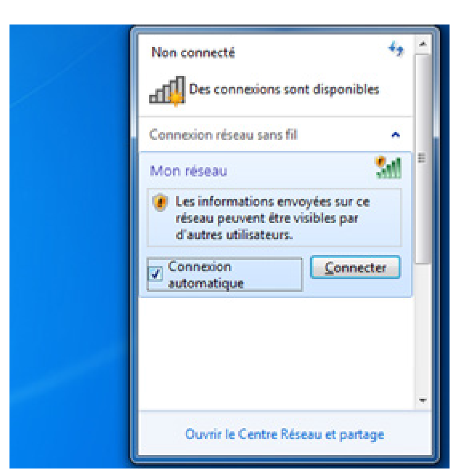


1. Dans le coin en bas à droite de votre écran, à côté de l'horloge, cliquez une fois sur l'icône





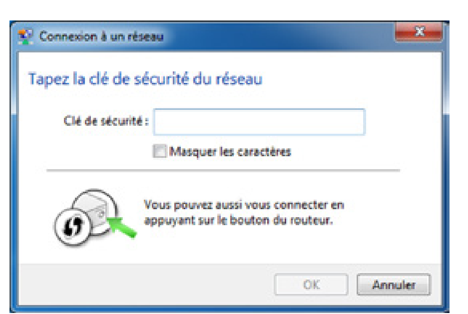
2. Vous obtenez maintenant la liste de tous les réseaux sans fil disponibles. Sélectionnez le nom de votre réseau sans fil dans la liste ("Mon réseau" est notre exemple). Vous ne voyez pas l'icône ? Cherchez alors votre réseau sans fil via le Centre Réseau.



3. Une fois votre réseau sélectionné, l'écran suivant apparaît pour créer la connexion Wifi.

Simplifiez-vous la vie et cochez l'option "Connexion automatique". De cette manière, votre pc crée automatiquement une connexion avec internet dès que vous lancez votre pc.

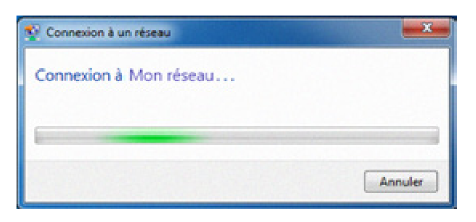
Cliquez ensuite sur le bouton "Connecter".



4. Votre réseau est sécurisé ? Dans ce cas, on vous demandera à nouveau d'introduire votre clé réseau (WEP ou WPA).

Tuyau : la sécurité WPA est meilleure que la sécurité WEP. La clé de sécurité se trouve en dessous de votre modem.

Introduisez votre clé de sécurité et cliquez sur le bouton "OK".



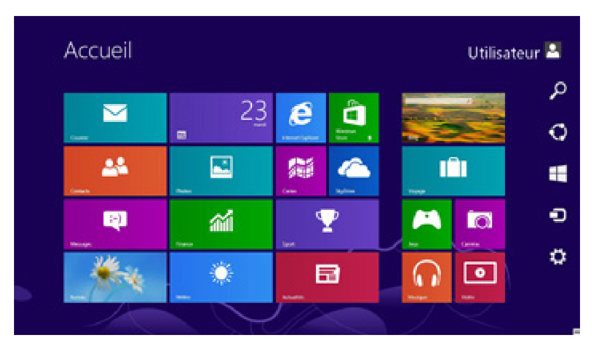
5. Le pc essaie maintenant de créer une connexion.



6. La connexion est active lorsque les barres à côté de la date (en bas à droite de votre écran) sont blanches sans la moindre icône ni le moindre signe.

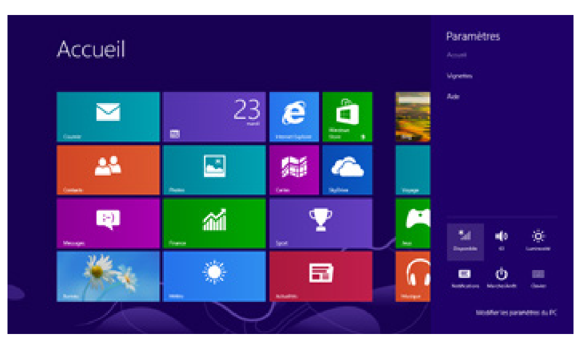


Windows 8



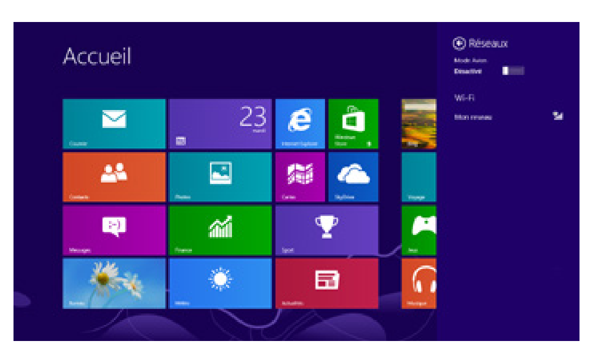
1. Avec la souris, allez dans le coin en bas à droite de votre écran, sans cliquer et le menu apparaîtra.

Cliquez avec la souris sur l'icône suivante : 



2. L'aperçu suivant apparaît sur votre écran :

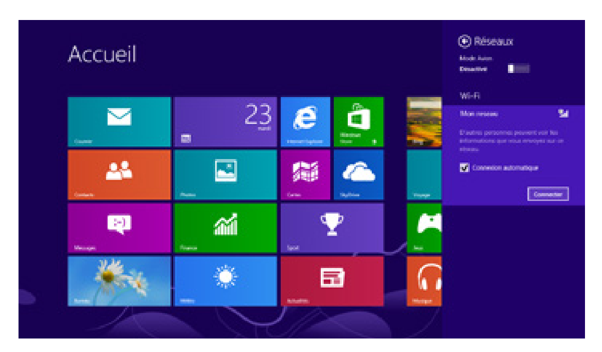
Cliquez avec la souris sur l'icône suivante : 



3. L'écran sur lequel vous pouvez configurer votre connexion Wifi apparaît.

Vous obtenez maintenant la liste de tous les réseaux sans fil disponibles. Sélectionnez le nom de votre réseau sans fil dans la liste ("Mon réseau" est notre exemple).

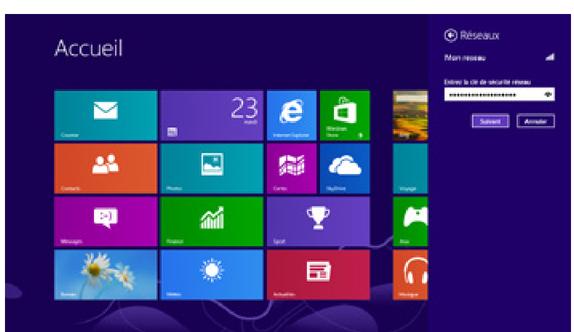
Tuyau : lorsque le « Mode Avion » est activé, votre ordinateur ne peut pas détecter votre connexion Wifi. Si cette option est activée, veuillez la désactiver.



4. Une fois votre réseau sélectionné, l'écran suivant apparaît pour créer la connexion Wifi.

Simplifiez-vous la vie et cochez l'option "Connexion automatique". De cette manière, votre pc créera automatiquement une connexion avec internet dès que vous lancez votre pc.

Cliquez ensuite sur le bouton "Connecter".

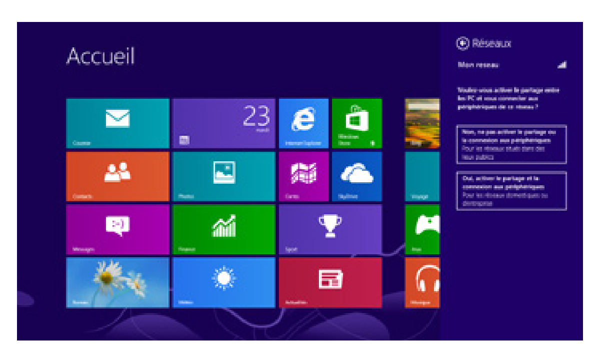


5. Si votre réseau est sécurisé, on vous demandera à nouveau d'introduire votre clé réseau (WEP ou WPA).

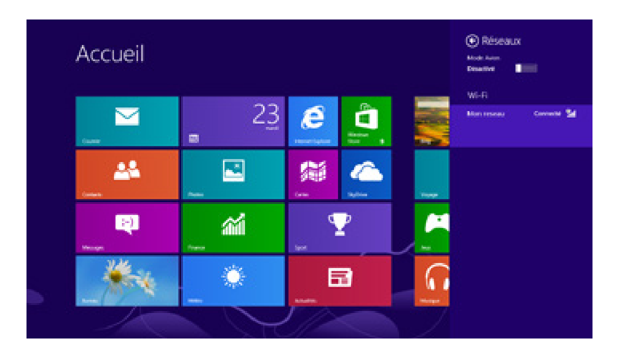
Tuyau : la clé de sécurité se trouve en dessous de votre modem.

Introduisez votre clé de sécurité et cliquez sur le bouton "Suivant".



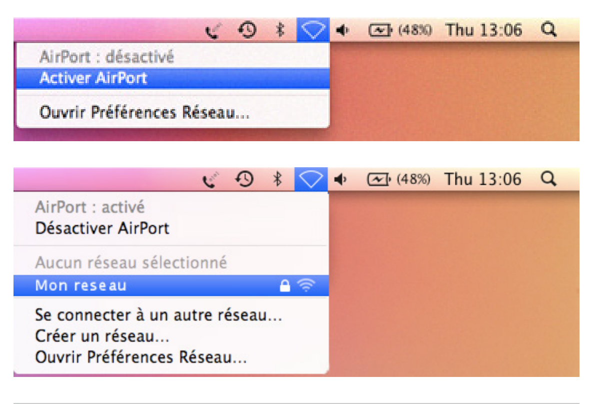


6. Sur l'écran suivant, vous pouvez choisir de partager vos documents avec d'autres appareils dans le réseau. Pour un maximum de sécurité, nous vous recommandons de ne pas le faire.



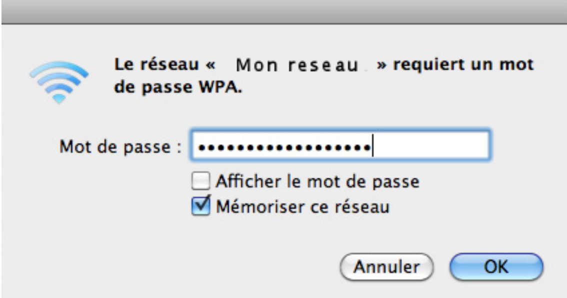
7. La connexion est active lorsque l'écran suivant apparaît avec la mention “Connecté” :

Mac



1. Votre adaptateur Wifi (Airport) n'est pas activé ? Activez-le en procédant comme suit : allez dans le coin en haut à droite de votre écran, à côté du réglage du volume, et cliquez une fois sur l'icône
Cliquez sur “Activer Airport ”.

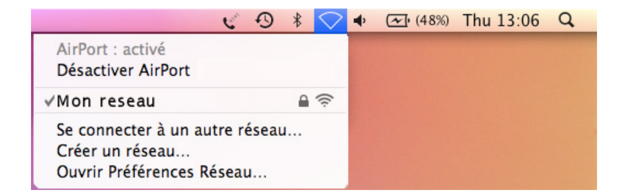
2. Votre adaptateur est maintenant activé, et vous obtenez la liste de tous les réseaux sans fil disponibles. Sélectionnez le nom de votre réseau sans fil dans la liste (“Mon réseau” est notre exemple).



3. Votre réseau est sécurisé ? Dans ce cas, on vous demandera à nouveau d'introduire votre clé réseau (mot de passe WEP ou WPA).

Tuyau : la sécurité WPA est meilleure que la sécurité WEP. La clé de sécurité se trouve en dessous de votre modem.

Introduisez votre mot de passe et cliquez sur le bouton “OK”.



4. La connexion est active lorsque l'écran suivant apparaît :



mail & cloud (One.com)

Pour que votre utilisation d'internet soit la plus fluide possible, nous travaillons en collaboration avec One.com. Au fil des années, One.com s'est forgé une réputation en béton aux quatre coins du monde dans le domaine des services web novateurs et de qualité. Cela nous permet de répondre à toutes vos attentes, aussi bien en matière de fonctionnalité que de qualité.

e-mail :

- nombre illimité de comptes e-mail
- webmail : accès facile à tous vos e-mails, à partir de n'importe quelle connexion internet, où que vous soyez
- calendrier : agenda électronique, toujours disponible via l'internet
- carnet d'adresses : tous vos contacts, stockés dans votre webmail, toujours à portée de main
- filtre anti-virus et anti-spam : pour une protection optimale de votre compte e-mail ; mise à jour automatique des filtres toutes les heures
- service e-mail classique (via POP3) : conservez vos mails sur votre pc via l'utilisation d'un programme e-mail classique

domaine :

- votre propre nom de domaine (par ex. votrenom.be) : utilisation d'adresses e-mail personnelles (p.ex. prénom@votrenom.be), visibilité maximale sur l'internet, possibilité de développer votre propre site internet (www.votrenom.be)
- administration dns : contrôle complet de vos réglages domaine et e-mail, par ex. transfert d'un domaine.

cloud drive :

- tous vos fichiers au même endroit : back-up de sécurité en ligne, autrement dit, plus de souci en cas de crash informatique ou de perte de clé usb
- synchronisation et gestion de vos fichiers et dossiers : la dernière version est toujours disponible, et cela où que vous l'ayez sauvegardée à l'origine (sur pc, tablette ou smartphone).
- partage d'informations : partager des photos avec votre famille et vos amis ou des dossiers avec vos collègues, de manière sûre et rapide
- accessible à tout moment depuis n'importe quelle connexion internet, depuis différents appareils (pc, smartphone, tablette)

site internet :

- webeditor : un logiciel pratique pour développer votre propre site internet, sur base de votre nom de domaine personnel (www.votrenom.be)
- un hébergeur web de qualité et fiable, pour votre domaine, à disposition des internautes
- album photo /blog : un logiciel agréable à utiliser pour créer un album photo en ligne/blog et le partager avec votre famille et vos amis
- statistiques : information à propos du nombre de visiteurs sur votre site internet, album photo ou blog
- FTP-MySQL-PHP : création avancée de sites internet avec PHP, publication de pages web via FTP, banque de données MySQL rapide et stable

Capacité de stockage : la capacité de stockage standard pour mail&cloud est de 5 GB – extension possible (30 GB, 60 GB, 120 GB).

Vous trouverez des informations plus détaillées concernant ces services sur **www.one.com/fr**.

activation & utilisation via la SNOWzone

Tous ces services peuvent être rapidement commandés et modifiés via la SNOWzone (zone clients) : sur **www.snowzone.be**.
Cliquez sur "**CLOUD**" à droite de la page.

L'utilisation de ces services passe également par la SNOWzone : vous utilisez ici le même nom d'utilisateur et le même mot de passe. Cela nous permet de sécuriser parfaitement vos services.

Vous souhaitez synchroniser toutes les données de votre pc avec celle de votre cloud drive ? Vous devez d'abord télécharger une application sur votre pc. Vous pouvez le faire via la SNOWzone. Vous recevrez pour cela un nom d'utilisateur et un mot de passe différents.

Vous avez des questions ? N'hésitez pas à vous adresser au support en ligne **http://www.one.com/fr/support/guides-faq.** Vous pouvez aussi poser vos questions via un canal chat spécial sur **https://www.one.com/fr/aide**.



services confort

Nous proposons plusieurs services téléphoniques très pratiques destinés à vous simplifier la vie.

Les Services confort vous permettent d'utiliser le répondeur personnalisé, la reconnaissance de numéro, la mise en attente, le transfert d'appel et la déviation vers un autre numéro. Le blocage d'appel et la possibilité de cacher le numéro sont accessibles gratuitement pour tous.

Ces services téléphoniques peuvent être rapidement commandés et modifiés via la SNOWzone : sur **snowzone.be**.

répondeur personnalisé

quoi ?

Vous n'êtes pas à la maison ou vous ne pouvez pas décrocher ? Dans ce cas, l'appel est simplement transféré vers votre voice mail, le répondeur automatique de SNOW activé de manière standard lorsque vous avez souscrit aux Services confort. Un signal sur votre téléphone peut vous avertir que vous avez un message.

comment ça fonctionne ?

Le répondeur est activé dès que les Services confort sont activés chez vous. Il vous suffit de personnaliser votre répondeur avec votre message et votre mot de passe personnels via le 1919, puis de suivre les instructions. Lorsque votre ligne est occupée ou que vous ne pouvez pas répondre, la personne qui vous appelle peut laisser un message. Le répondeur peut vous avertir de la réception d'un nouveau message en vous appelant.

comment écouter vos messages ?

Depuis votre téléphone personnel : vous appelez gratuitement le **1919**.
ou
Depuis un autre téléphone : vous appelez le **02/437 19 19**, vous introduisez votre numéro de téléphone suivi de votre mot de passe.

Dans les deux cas, vous vous retrouvez directement sur votre répondeur, où les messages sont diffusés automatiquement. Si vous n'avez pas de message, le répondeur vous en informe et vous arrivez au menu suivant :

Appuyez sur 0 pour obtenir de l'aide

Appuyez sur 1 pour écouter vos messages sauvegardés

Appuyez sur 3 pour modifier les réglages de votre répondeur

Appuyez sur 4 pour faire suivre des messages

comment modifier vos réglages ?

Vous appelez le **1919** depuis votre téléphone personnel ou **02/437 19 19** depuis un autre appareil, et dans le menu principal, vous choisissez l'option 3 "réglages du répondeur".

Appuyez sur 1 pour changer votre message d'accueil personnel, celui que la personne qui vous appelle entend lorsqu'elle ne peut pas vous joindre. Vous avez le choix entre un message standard et un message personnel, que vous enregistrez vous-même.

Appuyez sur 2 pour modifier votre mot de passe. Vous avez besoin de ce mot de passe pour consulter votre répondeur depuis un autre appareil.

Appuyez sur 3 pour choisir la langue. Vous avez le choix entre le français, le néerlandais, l'anglais ou l'allemand pour la langue des menus de votre répondeur.

Appuyez sur 4 pour être averti lorsque quelqu'un a laissé un message sur votre répondeur.

caractéristiques de votre répondeur

Durée maximale des messages enregistrés : 50 minutes.
Durée maximale d'un message : 5 minutes.
Suppression automatique des nouveaux messages : après 30 jours.
Suppression automatique des messages enregistrés : après 15 jours.



reconnaissance de numéro

quoi ?

Grâce à la reconnaissance de numéro, vous voyez le numéro de téléphone de la personne qui vous appelle sur l'écran de votre appareil. En fonction du type d'appareil, vous voyez aussi le nom de la personne, la date et l'heure de l'appel.
La restitution du nom n'est possible que si celui-ci est stocké dans le menu personnel de votre téléphone, tout comme pour un gsm.

comment ?

Vous avez besoin d'un téléphone avec un écran adapté.

exceptions

Le service de reconnaissance d'appel ne fonctionne pas dans les cas suivants :

- lorsque la personne qui vous appelle ne communique pas son numéro, par exemple parce qu'il s'agit d'un numéro secret
- lorsque la compagnie téléphonique de la personne qui appelle ne propose pas ce service

cacher le numéro

quoi ?

Avec ce service, vous pouvez choisir de dissimuler votre numéro de téléphone à votre correspondant.

comment ?

Ce service est entièrement gratuit et peut être activé pour chaque conversation, en formant sur votre appareil le numéro ***31*** suivi du numéro de votre correspondant, puis en terminant avec #. Si vous appelez un numéro d'urgence, votre numéro de téléphone sera toujours affiché.

mise en attente

quoi ?

Mettre un correspondant en attente pendant une conversation et, si vous le désirez, commencer une 2e conversation téléphonique avec un autre numéro.

comment ?

Pendant la conversation, vous appuyez sur la touche R. Votre correspondant est ainsi mis en attente. Vous pouvez commencer la 2e conversation téléphonique en saisissant le numéro. Pour passer d'un interlocuteur à l'autre, il vous suffit ensuite d'appuyer sur les touches “R” et “2”.

transfert d'appel

quoi ?

Transférer un appel téléphonique vers un autre numéro de téléphone.

comment ?

Pendant la conversation, vous appuyez sur la touche R. Votre correspondant est ainsi mis en attente. Formez ensuite le numéro de téléphone vers lequel vous voulez transférer cet appel. Lorsque vous entrez en contact avec votre interlocuteur, appuyez à nouveau sur la touche R et sur “4” et raccrochez. Votre correspondant est maintenant en contact avec le 2e numéro de téléphone.

déviation vers un autre numéro

quoi ?

Avec la déviation d'appel, vous pouvez dévier tous les appels vers un numéro de votre choix. Vous êtes ainsi joignable en permanence.

comment ?

Vous pouvez activer et désactiver la déviation vers un autre numéro depuis votre propre combiné téléphonique, au moyen d'une combinaison de touches spécifique en fonction du type de déviation, comme présentée ci-dessous.



dévier tous vos appels :

tous les appels que vous recevez sont instantanément déviés vers un autre numéro de votre choix.

activation : formez le ***21*** sur votre téléphone et patientez jusqu'à ce que vous entendiez une longue tonalité. Introduisez ensuite le numéro vers lequel vous souhaitez que vos appels soient déviés et terminez avec **#**. Vous entendez une tonalité rapide ? Cela signifie que votre service est correctement activé.

désactivation : formez le **#21#**. Vous entendez trois tonalités rapides suivies du signal "occupé".

dévier si pas de réponse :

les appels que vous recevez ne sont déviés que si vous n'y répondez pas.

activation : formez le ***61*** sur votre téléphone et patientez jusqu'à ce que vous entendiez une longue tonalité. Introduisez ensuite le numéro vers lequel vous souhaitez que vos appels soient déviés et terminez avec **#**. Vous entendez une tonalité rapide ? Cela signifie que votre service est correctement activé.

désactivation : formez le **#61#**. Vous entendez trois tonalités rapides suivies du signal "occupé".

dévier si la ligne est occupée :

les appels que vous recevez ne sont déviés vers un autre numéro de téléphone que si votre ligne est occupée.

activation : formez le ***67*** sur votre téléphone et patientez jusqu'à ce que vous entendiez une longue tonalité. Introduisez ensuite le numéro vers lequel vous souhaitez que vos appels soient déviés et terminez avec **#**. Vous entendez une tonalité rapide ? Cela signifie que votre service est correctement activé.

désactivation : formez le **#67#**. Vous entendez trois tonalités rapides suivies du signal "occupé".

Lorsque vous avez activé la déviation d'appel vers un numéro de votre choix, la déviation d'appel vers votre répondeur sera automatiquement déconnecté.
Si vous désactivez à nouveau cette déviation d'appel, la déviation d'appel vers votre répondeur sera automatiquement rebranché.

La personne qui vous appelle paie le coût de son appel vers votre téléphone. Vous payez les coûts pour la déviation de l'appel vers un autre téléphone.
La déviation vers votre répondeur est gratuite. La déviation vers votre répondeur, lorsque la ligne est occupée ou que vous ne répondez pas, est activée de manière standard.

blocage d'appels

quoi ?

Le blocage d'appels vous permet de bloquer les appels sortants vers des numéros en particulier.
C'est un moyen pratique pour éviter les abus. Vous évitez par exemple que vos enfants n'appellent des numéros indésirables.

comment ?

Ce service est entièrement gratuit et peut être facilement demandé et géré via la SNOWzone.

questions fréquemment posées

mot de passe oublié ?

Vous pouvez retrouver votre mot de passe dans votre lettre de bienvenue.

que devez-vous faire si un problème survient ?

Vous pouvez d'abord contrôler par vous-même où le problème se situe précisément.
Les actions suivantes peuvent résoudre de nombreux problèmes :

- redémarrez votre modem et après 15 minutes redémarrez votre pc et/ou décodeur tv
- contrôlez votre câblage : vérifiez tous les câbles d'alimentation et contrôlez si tous les appareils sont bien sous tension ; vérifiez si les câbles de communication entre les différents appareils sont correctement installés
- contrôlez les mots de passe utilisés (si d'application)
- si vous recevez un message d'erreur, veuillez le noter avec précision ; cela peut être pratique pour cerner le problème
- consultez les informations supplémentaires en rapport avec des situations courantes dans les FAQ de notre site internet **snow.be**

le problème persiste ? Contrôlez le statut des témoins LED sur le modem.

Plusieurs témoins LED sont présents à l'avant du modem. Chacun exprime un statut spécifique.

voyant LED	statut	description	solution
Power	on	connecté, fonctionne normalement	
	off	déconnecté	• vérifiez si le modem est connecté (bouton à l'arrière du modem) • vérifiez si le modem est correctement branché avec son adaptateur dans la prise • testez aussi via une autre prise
DSL	vert en permanence	synchronisation VDSL terminée	
	clignotant	synchronisation VDSL en cours	
	éteint	VDSL pas fonctionnel	• relancez le modem • vérifiez si le câble DSL est bien connecté entre le filtre et le modem • vérifiez si le filtre est bien fixé au mur • vérifiez sur le filtre si les 2 commutateurs blancs sont bien tournés vers le haut
@	vert en permanence	connexion internet terminée	
	clignotant	connexion internet en cours	
	éteint	pas de connexion internet	• relancez le modem • vérifiez les paramètres de connexion du modem
DATA	vert en permanence	transfert de données depuis/vers internet en cours	
	éteint	pas de transfert de données depuis/vers internet	
Phone	vert en permanence	téléphone disponible	
	clignotant	téléphone en cours d'utilisation	
	éteint	téléphone pas disponible	• vérifiez si le téléphone est correctement connecté • relancez le modem • reconfigurez le téléphone • vérifiez si la tonalité est audible
Wifi	vert en permanence	connexion Wifi disponible	
	clignotant	connexion Wifi en cours d'utilisation	
	éteint	connexion Wifi non disponible	• connectez-vous au modem via l'adresse http://192.168.1.1 • cliquez à gauche sur « Wireless », une autre page s'ouvre, le contenu à droite est modifié • cliquez sur « Activate » sur la page de droite
ETH1 ETH4	vert en permanence	connexion ethernet modem-pc disponible	
	clignotant	connexion ethernet modem-pc en cours	
	éteint	connexion ethernet modem-pc non disponible	• vérifiez si le modem est connecté (bouton à l'arrière du modem) • vérifiez le câble ethernet entre le modem et le pc • vérifiez la configuration du pc • si nécessaire, remplacez le câble ethernet entre le modem et le pc • testez un autre port éthernet du modem

les problèmes ne sont pas encore résolus ?

- consultez les informations supplémentaires en rapport avec des situations courantes dans les FAQ de notre site internet **snow.be**
- ou appelez le service clientèle au 02/791.72.72. Nous sommes joignables du lundi au samedi, de 10h00 à 21h00

Pour un service rapide, nous vous prions d'avoir les données suivantes sous la main : votre numéro de téléphone ou de client, une description détaillée du problème avec les messages d'erreur éventuels, le statut des témoins LED, le type d'installation à votre domicile.



SNOW fait partie de KPN Group Belgium
Les informations dans ce manuel sont sous réserve de modifications, d'erreurs et de fautes d'impression.

E.R.: KPN Group Belgium sa, rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles
Numéro d'Entreprise 462.925.669 - SW20006-V01

